

Falta de resposta a unha reclamación (recordatorio de deberes legais)

Expediente: I.5.Q/26/23

Santiago de Compostela, 30 de Outubro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá respecto da falta de resposta da xerencia da Área Sanitaria de Lugo, A Mariña e Monforte de Lemos a unha reclamación na que solicitaba coñecer os motivos polos que non se procedeu a fixar unha data para unha citación na vía rápida consulta de medicina interna, solicitada no ano 2019, para o seu familiar.

#### ANTECEDENTES

Nesa queixa, esencialmente, indicaba que:

Me dirijo a Ustede con motivo del silencio administrativo de la Gerencia del Área Sanitaria de Lugo, a Mariña y Monforte de Lemos, a la cual me he dirigido en 2 ocasiones por registro público sin recibir contestación.

Considero que de haberse tramitado la cita en tiempo el desarrollo de la enfermedad y desenlace final podrían haber sido distintos. Y ruego por lo tanto un estudio y valoración.

Ante iso requirimos información a esa Consellería. No informe achegado, esencialmente, sinálase o seguinte:

O citado paciente era seguido habitualmente polo seu médico de familia, e asistía tamén a citas presenciais, debido á súa cegueira, ao servizo de OFT do HULA nas que era seguido desde o ano 2008, e as que acudiu por último en datas 16 de xaneiro e 16 de abril de 2019, 5 de febreiro e 4 de maio de 2020 e 27 de xaneiro de 2021.

Segundo consta na historia clínica tivo citas no seu centro de saúde, presenciais, telefónicas e/ou domiciliarias nas seguintes datas:

- Ano 2019: 14 de febreiro, 24 de xullo, 26 de novembro e por último o 18 de decembro de 2019 por empeoramento de seu estado xeral polo que o médico de familia solicita unha vía rápida a Medicina Interna. Desde este servizo indícanlle que non procede vía rápida e que solicite de novo a cita por vía ordinaria.
- Ano 2020: 14 de xaneiro, 10 de marzo, 7 de xullo, 15 de xullo, 4 de agosto, 15 de outubro, 1 de decembro.
- Ano 2021: 25 e 26 de febreiro, neste caso acompañado de familiares, en mal estado xeral, "abotargado e ascítico, case non camiña nin come" polo que é derivado ao servizo de Urxencias do HULA, ese mesmo día é ingresado na Unidade de Coidados Paliativos, onde falece o día 30 de marzo de 2021.

## ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe desa administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

O obxecto último deste expediente é a falta de resposta da administración sanitaria aos escritos presentados, extremo non cuestionado no informe remitido.

Neste sentido cómpre ter presente que, de acordo co artigo 21.1 da Ley 39/2015, de 1 de Outubro, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación.

A este respecto sinala o punto 3 do devandito artigo que, cando as normas reguladoras do procedemento non fixen o prazo máximo, este será de tres meses.

Polo que respecta ao fondo do asunto, a causa da non citación na consulta rápida, segundo se traslada no informe remitido, é que o propio servizo de medicina interna non considerou a pertinencia dunha cita rápida recomendando que se solicitase unha citación con carácter ordinario. Do trasladado no escrito de queixa que iniciou este expediente e do trasladado no informe remitido por esa administración dedúcese que esta citación non chegou a producirse, motivo polo que sería convinte que se revisasen as canles de coordinación entre os dous niveis asistenciais, primaria e especializada co obxecto de acadar unha coordinación que resulte eficaz para abordar os problemas de saúde dos doentes.

## CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano o seguinte **recordatorio de deberes legais**:

**A administración ten o deber legal de ditar resolución expresa en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación polo que debe responder ás reclamacións dos usuarios en tempo e na forma legalmente establecida.**

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta se incluírá na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Agradézolle a confianza que nos demostra e reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo